

Evaluation der Berliner Beschwerde- und Ombudsstelle Jugendhilfe 2016/17



Das folgende Angebot basiert auf der Expertise, die das IPP für den BRJ e.V. im April 2015 erstellt hat. Sie geht von einem optionalen Finanzierungsmodell aus, das bei einer Basisfinanzierung von 40 000 € die Möglichkeit einer Aufstockung der Finanzmittel während der Laufzeit vorsieht.

1. Leitgedanken für die Evaluation

Evaluation und Praxisforschung. Die Kernfragen einer Evaluation lauten: Erfüllt der zu evaluierende Gegenstand den ihm zugeschriebenen Zweck? Wie muss bzw. wie kann er ggf. verändert werden, damit er den vorgesehenen Zweck besser erfüllt?

Im Fall der BBO geht es also darum zu prüfen, ob Struktur und Methoden der BBO geeignet sind,

- ratsuchenden Nutzer/innen zu helfen, die Machtasymmetrien der Kinder- und Jugendhilfepraxis auszugleichen, sie bei der Orientierung im Jugendhilfesystem und bei der Wahrung ihrer Rechte im Prozess der Leistungsgewährung und -erbringung zu unterstützen,
- die Berliner Beschwerdekultur nachhaltig weiter zu entwickeln.

Die klassische Evaluation (vgl. Kromrey 2001, 2005) operationalisiert die Ziele der Maßnahme und überprüft den Grad ihrer Umsetzung an objektivierbaren, bewährten Standards und Vergleichswerten. Bei Modellprojekten oder/und in Bereichen, in denen bislang kaum wissenschaftlich bestätigte Kontroll- bzw. Vergleichswerte vorliegen, gerät dieses Paradigma an seine Grenzen.¹ Hier braucht es eine anwendungsorientierte Praxisforschung, die hilft, die Kriterien aus verschiedenen Perspektiven und mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen zu entwickeln. Die Formel muss in diesem Fall daher lauten: Evaluation durch Forschung, und nicht: Evaluation vor oder statt Forschung (zur Diskussion siehe Kromrey 2008).

Ein definiertes Erhebungsprofil, das zugleich offen und flexibel für „neue Themen/Fragen“ ist. Ziel des im Folgenden dargestellten Evaluationsdesigns müssen einerseits klare Vorgaben zur Zielsetzung und zum Ablauf der Evaluation sein, die aber zugleich noch so viel Offenheit beinhalten, dass auch neue Entwicklungen/Fragen mit aufgenommen werden können

Elemente formativer und summativer Evaluation. Die Ergebnisse werden für die fortlaufende Optimierung des Projektverlaufs der BBO und die Modellbewertung, auch unter der Perspektive der Weiterfinanzierung, genutzt.

Methoden- und Perspektivetriangulation. Notwendig sind mehrere methodische Zugänge und eine Verschränkung von quantitativen und qualitativen Verfahren sowie die Erhebung von verschiedenen Perspektiven von beteiligten Personen/Institutionen.

Perspektive zwei Jahre: Evaluationsvorhaben sollen so rechtzeitig begonnen und abgeschlossen werden, dass ihre Ergebnisse in anstehende Entscheidungsprozesse bzw. Verbesserungsprozesse einfließen

¹ Die Alternative, auf internationale Studien zurückzugreifen, scheidet angesichts der dort völlig anderen Gesetzes- und Strukturlage der jeweiligen Jugendhilfe aus.

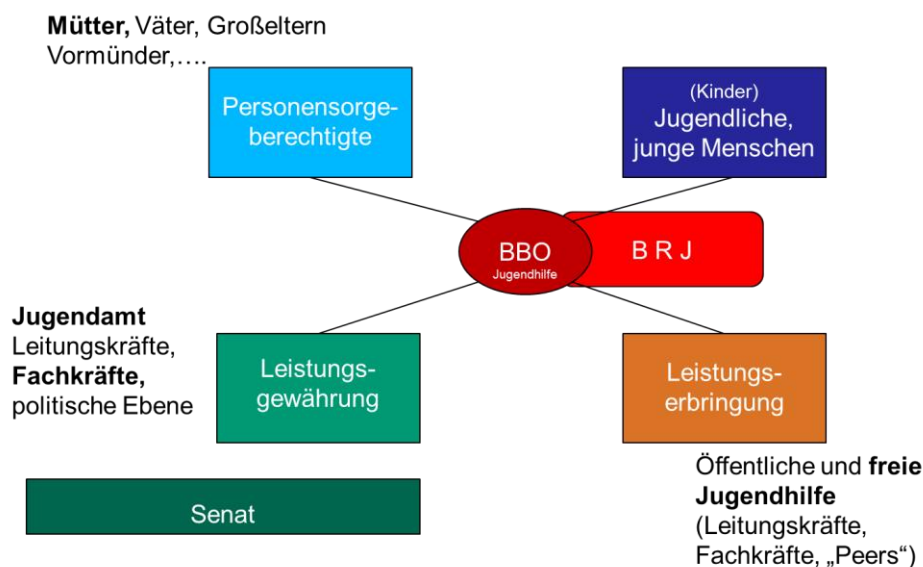
ßen können (vgl. DeGEval (2008), Standard G7). Vorausgesetzt, dass die Evaluation frühestens im Herbst 2015 beginnen kann, bleiben maximal zwei Jahre, um noch während der Laufzeit des Modellprojekts die angestrebten Ergebnisse zu erheben und auch für die Frage der Weiterfinanzierung ins Spiel bringen zu können. Geht man davon aus, dass diese Entscheidung bereits im ersten Halbjahr 2017 fällt, bleiben für fundierte Erkenntnisse, die eine Fortsetzung begründen, sogar nur eineinhalb Jahre.

Finanzierung: Mit den vorhandenen Finanzmitteln von 40 000€ lässt sich eine sinnvolle Form der Evaluation durchführen. Mit den noch zusätzlich angedachten bzw. einzuwerbenden Mitteln können die in Tabelle 4 gezeigten Module und Umfänge realisiert werden.

2. Die Nutzergruppe der BBO

Wie eingangs erwähnt, gibt es mehrere Adressatengruppen der BBO. Dies liegt an der Vierecksituation, in der die Jugendhilfeleistungen normalerweise stattfinden. Neben den Leistungserbringern (in Berlin in der Regel freie Träger) und dem Leistungsgewährer (den jeweiligen Jugendämtern) gibt es noch die direkten Adressaten der Leistung (die jungen Menschen und ihre Familien). Letztere bilden jedoch keine homogene Gruppe und können sehr unterschiedliche Interessen haben. Deshalb sehen wir diese auch als jeweils eigene Zielgruppen (Jugendliche, junge Menschen und Gruppe der Personensorgeberechtigten). Alle vier Gruppierungen sind im Konzept der BBO als Zielgruppe benannt.

Abbildung:2 Vielfältige Beteiligte



Die Abbildung macht auch deutlich, dass es innerhalb der vier Adressatengruppen nochmals Unterschiede gibt. Fett markiert sind jene Gruppen, die hauptsächlich als ratsuchende bzw. konkrete Partner bei Fällen zu erwarten sind. In der Abbildung sind zudem noch mit dem Senat und dem Trägerverein BRJ Jugendhilfe e.V. zwei weitere zentrale Beteiligte aufgeführt, die als Vertragspartner bzw. Träger auch mit jeweils eigenen Zielvorstellungen und Erwartungen mit im Spiel sind.

3. Auswahl der Erfolgskriterien

Bei der Wahl der zentralen Erfolgskriterien ist aus einer Evaluationsperspektive nicht wesentlich, welche Forschungsfragen man sinnvollerweise alle anlegen kann, sondern vor allem, diejenigen Kriterien zu bestimmen, die für die wichtigsten Nutzergruppen und die Zielerreichung der BBO im Vordergrund stehen sowie bei denen die BBO in den kommenden zwei Jahren auch entsprechende Effekte erzielen kann. Wir schlagen deshalb vor, die folgenden drei Kriterien zum Bewertungsmaßstab zu machen:

- Es gibt eine ausreichende Zahl von Nutzer/innen, die von den Angeboten der BBO profitieren (Erfolgskriterium Erfolg und Nutzer/innenzufriedenheit – Priorität 1).
- Die BBO wird zu einer bekannten, akzeptierten Einrichtung der Berliner Jugendhilfelandtschaft, die weiter unabhängig im Jugendhilfesystem verankert ist (Erfolgskriterium Bekanntheit und Akzeptanz – Priorität 2).
- Die Beteiligungs- und Beschwerdekultur in der Berliner Kinder- und Jugendhilfe entwickelt sich fachlich weiter (Erfolgskriterium Entwicklung der Beschwerdekultur – Priorität 3).

Evaluationskriterium 1

Es gibt eine ausreichende Zahl von Nutzer/innen, die von den Angeboten der BBO profitieren.

Wer sind die zentralen Nutzer/innen? In der Konzeption der BBO gibt es bei den beteiligten Nutzergruppen eine klare Priorisierung: Im Mittelpunkt stehen Kinder, Jugendliche und ihre PSB. Diese bilden die Gruppe der Ratsuchenden, denen die Möglichkeit gegeben wird, sich bei Konflikten und Beschwerden im Prozess der Leistungsgewährung oder der Leistungserbringung Unterstützung zu holen. Die freien Träger und die öffentliche Jugendhilfe sind Verfahrensbeteiligte, haben aber selbst nicht den Status von Ratsuchenden. In den Interviews gab es zwar Überlegungen von Fach- und Leitungskräften, dass auch Mitarbeiter/innen aus den Jugendämtern oder von freien Trägern sich direkt an die BBO wenden, um für bestimmte Fallkonstellationen sich fachlichen Rat zu holen. In der jetzigen Aufgabenstellung der BBO sind diese Optionen nicht vorgesehen. Man müsste als Fachkraft eines freien oder öffentlichen Trägers eine PSB motivieren, von sich aus sich an die BBO zu wenden.

Zur Bewertung herangezogene Kriterien sind die typischerweise an einen Beratungsprozess gerichteten Erwartungen und der von den Beteiligten definierte Erfolg bzw. Nutzen der Beratung.² Auch hier gilt die allgemeine Feststellung, dass es bis dato keine definierten oder empirisch erhobenen Erfolgs- bzw. Wirkfaktoren ombudschaftlichen Handelns gibt.

² Wir haben uns hier an ein Modell angelehnt, dass wir in Beratungs- und Dienstleistungsprozessen schon mehrfach angewandt haben; zum ersten Mal siehe Höfer/Straus 1989 und jüngst Dill/Gmür 2014. 63ff

Wir schlagen deshalb, mit Rückgriff auf Ergebnisse aus der Beratungsforschung, vor, drei Effektebenen zu unterscheiden. So wird die Bewertung einer Beratung als erfolgreich sowohl an die Person des Beraters, den Beratungsverlauf als auch an das Ergebnis gekoppelt.

Tabelle 1: Kriterien Nutzer/innenzufriedenheit

Kriterium	Umsetzung in Teilkriterien (aus Sicht des/der Ratsuchenden formuliert)	Erläuterung
Zufriedenheit mit Person und Beratungsverlauf	Ich hatte den Eindruck, mit meinem Anliegen wurde ich ernst genommen.	Stellt eine Basiserwartung an Berater/innen dar. Wenn diese Bedingung nicht erfüllt ist, kommt es oft häufig zu Abbrüchen des Beratungsprozesses
	Ich wurde von einer Person beraten, die ich für kompetent halte, die wertschätzend und unvoreingenommen mich beraten hat.	Stellt eine Basiserwartung an Berater/innen dar. Je wertschätzender und unvoreingenommener die Berater/innen, desto offener sind die Klient/innen. Die Kompetenzunterstellung stärkt ebenfalls das Vertrauen auf einen möglichen Erfolg der Beratung
	Der Beratungsverlauf war individualisiert, offen/flexibel und lösungsorientiert.	Dahinter steht die Erwartung, dass man mit seinem Beratungsanliegen nicht in ein fertiges Beratungsschema eingepasst wird, sondern der/die Berater/in auf ein Anliegen individuell eingehen kann, man zu allen Zeitpunkten der Beratung eigene Vorstellungen einbringen kann und zugleich die Beratung auf eine Problemlösung hin ausgerichtet ist.
Zufriedenheit mit dem Beratungsergebnis	Ich wurde für mich verständlich über meine Rechte und Pflichten informiert.	Standard für Beteiligungsprozesse, in denen man unterstellt, bestimmte Rechte und Pflichten zu haben, diese aber nicht genau kennt
	Ich habe aus der Beratung eine klare Orientierung für das weitere Vorgehen gewonnen.	Die Betroffenen kommen in der Regel mit konkreten Anliegen, die dringend einer Klärung bedürfen.
	Meine Ziele wurden erreicht.	Diese können sowohl die ursprünglichen Ziele sein, die man vor der Beratung hatte, als auch solche, die durch den Beratungsverlauf modifiziert

		wurden bzw. erst entstanden sind. ³
Quantitative Sollgrößen erreicht	<ul style="list-style-type: none"> • 100 Fälle/Jahr • Zunahme der Fälle/Jahr • Zunahme der Face-to-face-Beratungen 	

Denkbar wären auch weitere Kriterien. So könnte man auch auf der Verhaltensebene u. . untersuchen, inwieweit beratene Personen

- ermutigt werden, eigene Interessen nachhaltiger zu vertreten,
- öffentlichen Ämtern gegenüber selbstbewusster aufzutreten,.
- im Erleben ihrer Selbstwirksamkeit gestärkt werden.

Abgesehen von der offenen Frage, ob die in der Regel kurze Dauer der Beratung solche Effekte ermöglichen kann, müsste man dazu ein nur schwer realisierbares Vorher-Nachher-Untersuchungsdesign wählen.

Zu allen Kriterien können und sollten sowohl **qualitative als auch quantitative** Daten erhoben werden. Bei der quantitativen Erhebung lässt sich auch jeweils der Grad erheben, in dem das jeweilige Teilkriterium erreicht wurde. Es gibt unserem Wissen nach jedoch keine Studien bzw. Standards, die für eine analoge Beratungssituation bereits Vergleichswerte definieren.

Ausreichende Zahl von Nutzer/innen. Für den in den Interviews häufig benannten Anspruch, dass es „aber auch ausreichend viele“ Fälle sein sollen, kann nur eine Hilfsgröße untersucht werden. Als solche fungieren die zwischen Senat und BBO vereinbarten 100 Fälle/Jahr. Ergänzend kann auch angenommen werden, dass es mit zunehmender Bekanntheit zu einer Zunahme der Fälle kommen sollte.

Weitere interessante Forschungsfragen⁴ sind u. a.: Welche Unterschiede in den Anliegen und Beschwerden gibt es innerhalb der Gruppe der Ratsuchenden? Verändern sich die Anliegen und Beschwerden über den Modellzeitraum? Gelingt es zunehmend, mehr Jugendliche, junge Menschen als Ratsuchende zu gewinnen? Wie erleben die Verfahrensbeteiligten die Beratung? Gelingt es, mehr Transparenz in komplexe Fallkonstellationen zu bringen? Verkürzen sich Verfahrensabläufe? Wie stark erleben die Fachkräfte die BBO in einer Vermittlungsrolle? Welchen Stellenwert hat in diesen Fällen die Parteilichkeit?

³ Interessant ist natürlich auch, welche Unterschiede sich zwischen den Erwartungen vor und nach der Beratung ergeben bzw. wie dies zwischen verschiedenen Nutzergruppen variiert.

⁴ Diese Fragen stellen keine vollständige Liste dar, sondern sollen nur zeigen, welche Fragen beispielsweise auch interessant wären, in der Evaluation sich näher anzuschauen.

Evaluationskriterium 2

Die BBO wird zu einer bekannten, akzeptierten Einrichtung der Berliner Jugendhilfelandchaft, die weiter unabhängig im Jugendhilfesystem verankert ist.

Die Interviews haben überwiegend mit Personen stattgefunden, die nicht nur die Beratungsarbeit des BRJ Jugendhilfe e.V. kennen, sondern auch von der Existenz der BBO und dem dahinter stehenden Konzept direkt wissen. Die Interviews legen nahe, dass zwar der Träger aufgrund seiner 12jährigen Tätigkeit in der Berliner Jugendhilfeszene bekannt ist, die BBO als relativ neue Teileinrichtung des BRJ Jugendhilfe e.V. jedoch deutlich weniger. Dies betrifft vor allem auch das aktuelle Profil der Orientierungsberatung, der Vermittlung und Überweisung in vorhandene Beschwerdesysteme. Zudem wurde gefragt, wie sie bei ihren Fachkolleg/innen den Wissenstand zur Existenz, aber auch zum Sinn der BBO einschätzen. Hier ergab sich eine große Bandbreite an vermutetem Wissen. Es überwiegt der Eindruck, dass viele der Fachkolleg/innen sowohl bei den öffentlichen als auch bei den freien Trägern noch zu wenig wissen, um Klienten aktiv auf die BBO hinweisen zu können.

Wie akzeptiert ist der Beratungsansatz der BBO? Auch wenn die geführten Interviews nicht für alle Berliner Fachkräfte in der Kinder- und Jugendhilfe repräsentativ sind, so geben sie doch einen Hinweis darauf, dass eine erhebliche Zahl an Fachkräften die Notwendigkeit einer unabhängigen Beschwerde- und Ombudsstelle bejaht. Genauer wird jedoch erst die geplante Befragung der Fachkräfte (siehe 4.4.1) ergeben. Interessant wird sein, ob die in den Interviews auch formulierten Fragen und Bedenken (ob es überhaupt ausreichende Beschwerden gibt und es neben den sich weiterentwickelnden internen Beschwerdestellen auch eine externe Stelle braucht) auch dann noch eine relevante Rolle spielen?

Die zur Bewertung vorgeschlagenen Kriterien operationalisieren sowohl den Inhalt des Wissens als auch die verschiedenen Wissensorte, die für die Bekanntheit und Akzeptanz der BBO zentral sind.

Tabelle 2: Kriterien Bekanntheit und Akzeptanz

Kriterium	Umsetzung in Teilkriterien	Erläuterung
Bekanntheit	Konkretes Wissen: <ul style="list-style-type: none"> • zu den Zielen, zur Zuständigkeit, zu den Angeboten und zur Arbeitsweise der BBO • zu den Personen, zum Ort und zur Erreichbarkeit 	Hier geht es um das Wissen um die Kerndaten, damit man die BBO adäquat weiterempfehlen kann.
	Verschiedene Wissenskanäle bedienen:	Beide Kanäle sind für den Zugang und das Image einer Einrichtung zentral.

	<ul style="list-style-type: none"> • Netzwerkwissen⁵ • direktes Wissen 	
	Wissen auf mehreren Ebenen in Institutionen erzeugen.	Beispielsweise gibt es bei der öffentlichen Jugendhilfe eine politische Ebene (Jugendstadträte ...), diverse Leitungsebenen und die Ebene der Fachkräfte, auf der die fallbezogenen Leistungsgewährung stattfindet
	Erfahrungswissen durch eigene Nutzung	Voraussetzung ist, dass man selbst mit der BBO zu tun hatte und diese aus eigener Nutzung heraus schätzt
Akzeptanz	Inhalte und Ausrichtung der BBO	Hier geht es darum, wie detailliert man die Arbeit der BBO kennt.
	Personales und Systemvertrauen	Beide sind zentrale Faktoren für eine nachhaltige Akzeptanz.
	Aktive Informationspolitik für die BBO	Gemeint sind Personen, die bei den Ratsuchenden von sich aus auf die BBO hinweisen.
	Akzeptanz durch eigene Nutzung	Voraussetzung ist, dass man selbst mit der BBO zu tun hatte und diese aus eigener Nutzung heraus schätzt.
Unabhängigkeit	In der Beratungsarbeit	Gibt es Beeinflussungsversuche bei Fällen oder/und Vereinnahmungsversuche in der Beschwerdefolgen?
	Stellung im Jugendhilfesystem	Hier geht es um die fachliche und rechtliche Einbindung in das Jugendhilfesystem.

Kein definierter anfänglicher Bekanntheits- und Akzeptanzgrad. Es gibt keine Ausgangsmessung, wie hoch zu Beginn der Arbeit der BBO ihr Bekanntheits- und Akzeptanzgrad war. Es wird Aufgabe der Erhebungen sein, verlässliche Einschätzungen zur erreichten Bekanntheit und Akzeptanz der BBO in der Berliner Kinder- und Jugendhilfeszene zu erheben.

Weitere Untersuchungsfragen sind u. a.: Welche Unterschiede in der Bekanntheit und Akzeptanz gibt es in Abhängigkeit zur Informationsintensität? Gibt es Unterschiede zwischen freier und öffentlicher Jugendhilfe? Gelingt es, Informationen über die Arbeit der BBO systematisch in den Hilfeprozess zu integrieren, beispielsweise im Hilfeplanverfahren? Zu Beginn einer Maßnahme? Welche Erfahrungen tragen im Besonderen zu einer Akzeptanzerhöhung bei den Fachkräften bei?

⁵ „Man kennt jemand, der jemand kennt, der weiß was die BBO kann“. In den Interviews mit den Ratsuchenden (siehe Punkt 3) war das Netzwerkwissen ausschlaggebend. Damit der Zugang nicht zu sehr zur Glücksache wird, braucht es in den Netzwerken ausreichend viele Personen bzw. auch Schlüsselpersonen mit einem direkten Wissen. Darunter versteht man ein Wissen, das man durch eigene Erfahrung bzw. Kontakt mit der BBO gewonnen hat.

Evaluationskriterium 3

Die Beteiligungs- und Beschwerdekultur in der Berliner Kinder- und Jugendhilfe entwickelt sich fachlich weiter.

In den letzten Jahren hat sich die Haltung zu Beschwerdeverfahren langsam verändert. Aus einer großen Zurückhaltung (und latenten Ablehnung, vgl. u. a. Diakonisches Werk 2002, Hiller 2003) ist eine höhere Offenheit geworden, die auch dazu führt, dass einrichtungsinterne Beschwerdemöglichkeiten in einigen Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen schon längere Zeit erprobt werden. Hinzu kommt für Teile der Kinder- und Jugendhilfe eine gesetzliche Verpflichtung.⁶ Das Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes am 1. 1. 2012 hat in § 45, Absatz 2.3 SGB VIII die Existenz von Beteiligungsverfahren und Beschwerdemöglichkeiten zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen als Voraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis definiert.

Die Etablierung der BBO als unabhängige Einrichtung in der Kinder- und Jugendhilfe kann als weiterer Meilenstein für die Entwicklung einer ernst gemeinten Beteiligungs- und Beschwerdekultur gelten.

Dennoch gilt nach wie vor, dass im Unterschied zu Beteiligungsformen die Beschwerdekultur in der Kinder- und Jugendhilfe erst in den Anfängen steht. Formell festgeschriebene Beschwerdeverfahren garantieren nicht, dass Kinder und Jugendliche diese auch in Anspruch nehmen. Auch die Haltung, dass Beschwerden willkommene, hilfreiche Hinweise für eine Weiterentwicklung der Praxis sind, ist noch nicht überall durchgedrungen (Erz 2008, Pluto 2008). „Um eine Akzeptanz für die entwickelten Verfahren zu erhalten, müssen Vorbehalte und Ängste von Fachkräften ernst genommen und abgebaut werden“ (Urban-Stahl, 2013, 18). Auf diesem Hintergrund wurde im Konzept der BBO auch das Ziel der Entwicklung einer Beschwerdekultur in der Berliner Kinder- und Jugendhilfe formuliert. Es geht um eine „Akzeptanzentwicklung bei und mit den Akteuren gegenüber Beschwerdeverfahren. Dabei stehen der Aufbau und die Organisation von kontinuierlichem, kollegialem Austausch und verbindlichen Feedback-Verfahren, die in enger Kooperation mit den Akteuren entwickelt werden, im Vordergrund“ (BBO-Konzept).

Tabelle 3: Kriterien Entwicklung einer Beschwerdekultur

Kriterium	Umsetzung in Teilkriterien	Erläuterung
Entwicklung Beschwerdekultur	Initiierung anregender fachlicher Diskurse	Hier geht es um die Umsetzung in Fortbildungen, Fachtage und Mitarbeiterschulungen mit oder/und durch die BBO.

⁶ Der Träger einer Einrichtung, in der Kinder oder Jugendliche ganztägig oder für einen Teil des Tages betreut werden oder Unterkunft erhalten, bedarf für den Betrieb der Einrichtung der Erlaubnis.

	Lernen aus Fällen	Die Herstellung von Vertrauen, Transparenz und Verlässlichkeit gelingt erfahrungsgemäß vor allem an konkreten Fällen.
	Haltungsänderung: Beschwerden werden als hilfreiche Irritationen bewertet	Es geht um eine positive, neugierige Haltung zu Beschwerden als Basis einer Entwicklung zu einer beschwerdefreundlichen Einrichtung.
	Interne Beschwerdeverfahren werden fortgeschrieben und „niedrigschwelliger“.	Werden Verfahren in diesem Zeitraum fortgeschrieben? Werden die Verfahren niedrigschwelliger? Wie wird der Einfluss der BBO darauf bewertet?

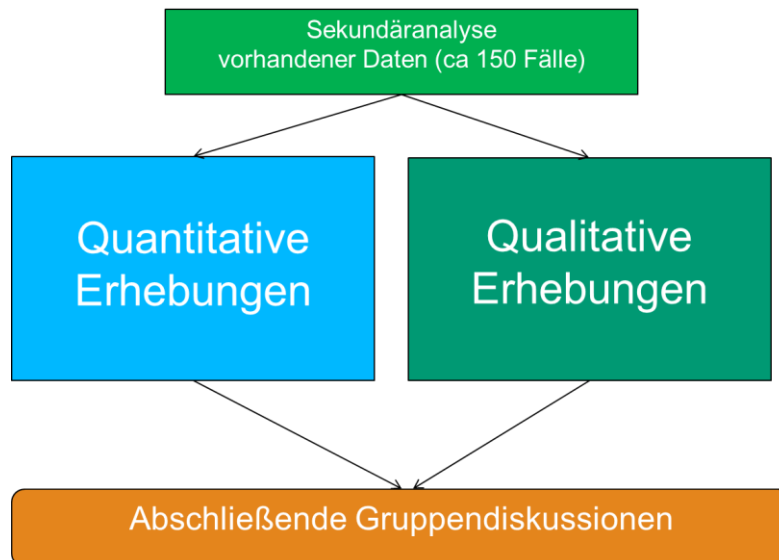
Auch für dieses Kriterium gilt, dass es zu früh wäre, eindeutige Standards für eine konkrete neue Beschwerdekultur zu nennen. Zugleich ist es möglich, im Rahmen der unten vorgeschlagenen Untersuchungsmodule (vor allem über die für Anfang 2017 vorgesehene schriftliche Befragung von Fachkräften in der Kinder- und Jugendhilfe) zu allen Bewertungsdimensionen Angaben zu erhalten.

Weitere Untersuchungsfragen sind u. a.: Welche Inhalte und welche Formen fachlicher Weiterentwicklung zeigen sich als besonders hilfreich? Welche Rolle hat die BBO im Prozess der Weiterentwicklung der Berliner Beschwerdekultur in der Kinder- und Jugendhilfe?

4. Design und Methode

Um diese Kriterien evaluieren zu können, schlagen wir eine Kombination aus unterschiedlichen methodischen Schritten vor. Nach einer Sekundäranalyse, in der die bis zum Beginn der Evaluation durchgeführten ca 160 Fälle die Basis für eine zu erstellende Typologie der bisherigen Nutzer/innen, Anlässe und Verfahrenswege bilden, werden drei quantitative und drei qualitative Untersuchungsmodule folgen. Den Abschluss der empirischen Evaluationsschritte bilden Gruppendiskussionen.

Abbildung 3: Vorschlag zum Design einer Evaluationsstudie BBO



4.1 Quantitative Erhebungsschritte

Vorgeschlagen werden insgesamt vier quantitativ orientierte Analysen:

(1) Sekundäranalyse I

Die oben schon erwähnte Sekundäranalyse der bis zum Beginn der Evaluation durchgeführten Fälle. Die Basis bildet die BBO-interne Falldokumentation (160-180 Fälle). Ziel ist eine differenzierte Typologie der Fälle nach unterschiedlichen Kriterien.

(2) Schriftliche Befragung von Ratsuchenden (PSB/Jugendliche/Vormünder ...)

zum Ergebnis der Beratung. Für einen Großteil der Fälle⁷ wird dies als ein retrospektiver Blick auf das Beratungsergebnis und dessen biographischer Bedeutung (weitere Jugendhilfebiographie/Verselbständigung) erfolgen.

Zeitpunkt: So spät wie möglich

Befragte: Alle oben genannten Ratsuchenden, für die eine Einverständniserklärung vorliegt.

(3) Schriftliche Befragung von Fachkräften in der Jugendhilfe

Ziel ist es, zum Zeitpunkt der Befragung den Grad der Bekanntheit, Akzeptanz und des Images des Modellprojekts zu erheben. Dabei geht es auch darum, ob bereits direkte Erfahrungen mit der BBO bzw. mit Fällen, in denen die BBO involviert war, existieren.

Befragt wird eine Stichprobe von Leitungs- und Fachkräften der öffentlichen Jugendhilfe und der freien Träger. (N=600). Die Berliner Jugendamtsbezirke werden in einer strukturierten Zufallsauswahl

⁷ Für diese werden zwischen der Beratung und der Befragung mehrere Monate vergangen sein. Nur für jene, deren Beratung erst in der zweiten Jahreshälfte 2016 erfolgt ist, wird der Zeitraum zur Befragung kürzer sein.

in zwei Gruppen eingeteilt. In der ersten Gruppe wird die Befragung im Herbst 2016 durchgeführt, in der zweiten Gruppe im Frühjahr 2017. Die beiden Zeitpunkte garantieren, dass bereits relevante Aussagen für den Zwischenbericht 2016 vorliegen und zugleich fast der gesamte Evaluationszeitraum für die Bewertung durch die Fachkräfte ausgeschöpft werden kann.

(4) Sekundäranalyse II

Wiederholung der 2015 durchgeführten Sekundäranalyse zum letztmöglichen Zeitpunkt mit allen bis dato beratenen Fällen (N=300 – 400). Diese Daten ermöglichen eine Verlaufsanalyse (2015 – 2017) und eine Relationierung⁸ aller anderen Interview- und Befragungsdaten.

4.2 Qualitative Erhebungsschritte

Vorgeschlagen werden drei qualitativ orientierte Fallanalysen. Dahinter steht die Idee, sowohl zum Beratungsprozess als auch zu dessen Ergebnissen empirische Anhaltspunkte zu gewinnen und vor allem bei komplexen Fallkonstellationen die Sichtweise von mehreren Beteiligten zu erhalten.

Fallanalysen Typ A: Wer? In diesen Fallanalysen werden Ratsuchende (Jugendliche, PSB, Vormünder ...) und die BBO-Fachkräfte qualitativ interviewt.

Fokus: Beratungsverlauf

Zeitpunkt der Interviews: Prozessbegleitend, d. h. die Interviews sollten zeitlich nahe an der Beratung durchgeführt werden. Im Mittelpunkt der Interviews stehen der Beratungsverlauf und der Zugangsweg.

Auswahl: Fälle mit unterschiedlichen Ratsuchenden (Jugendliche, junge Menschen, Mütter, Väter, Großeltern, Vormünder, Pflegefamilien). Voraussetzung ist eine Einverständniserklärung

Fallanalysen Typ B: Wer? In diesen Fallstudien werden Ratsuchende (Jugendliche, PSB) qualitativ interviewt.

Fokus: Ergebnis/Wirkung der Beratung

Zeitpunkt der Interviews: Retrospektiv: 6-12 Monate nach Ende der Beratung.

Auswahl: Nach einer in der Sekundäranalyse erstellten Typologie (unterschiedliche Fallkonstellationen und thematische Schwerpunkte), Voraussetzung ist eine Einverständniserklärung.

⁸ Da es sich hier um eine Vollerhebung handelt, ermöglicht sie alle anderen Erhebungen, die ja nur Teile (Stichproben) des Klientels umfassen, in ihrer Repräsentativität zu bewerten und evtl. Gewichtungen vornehmen zu können.

Fallanalysen Typ C:

Wer? In diesen Fallstudien werden Jugendliche/PSB, die Fachkräfte der Jugendämter oder/und eines freien Trägers und die BBO-Fachkräfte qualitativ interviewt.

Fokus: Vermittlungsprozess. Im Mittelpunkt stehen voraussichtlich komplexe Fallverläufe, in denen es zu einer Vermittlung zwischen Ratsuchenden und Fachkräften (Leistungsgewährern und Leistungserbringern) kommt.

Zeitpunkt der Interviews: Kurz nach Ende der Vermittlungstätigkeit.

Auswahl: In Abstimmung mit der Begleitgruppe werden unterschiedliche Fallkonstellationen ausgewählt. Voraussetzung ist eine Einverständniserklärung aller Beteiligten.

Alle Interviews sollten transkribiert und mit einer der gängigen Softwareprogramme zur computergestützten qualitativen Daten- und Textanalyse ausgewertet werden.

Die Zahl der Fallanalysen und damit auch der Interviews hängt von dem zur Verfügung stehenden Kostenrahmen ab. Ein Kalkulationsvorschlag findet sich unter Punkt 4.5.

4.3 Gruppendiskussionen

Ziel dieser Erhebungsmethode ist es in der Schlussphase der Evaluation, die vorliegenden Ergebnisse der Analysen und mögliche Konsequenzen der Evaluation mit ausgewählten Personen aus dem Zielgruppenprofil zu diskutieren. Wir schlagen zwei aufeinander aufbauende Formen vor.⁹

Variante A – Validierungsworkshops

In diesen Workshops stehen Thesen und Interpretationen auf der inhaltlich, fachlichen Ebene im Vordergrund und werden in der Form eines Validierungsworkshops mit unterschiedlichen Personengruppen diskutiert. Durchgeführt wird ein Validierungsworkshop mit Fachkräften der öffentlichen und freien Jugendhilfe. Sinnvoll wären auch Workshops

- mit Jugendlichen/jungen Menschen,
- mit PSB

Es wird 2016 geprüft, ob hierfür Mittel aus anderen Quellen verfügbar sind.

⁹ Bei einem knappen Finanzrahmen kann man auch über eine Mischform der beiden Varianten der Gruppendiskussion nachdenken.

Variante B – Workshop Konsequenzen

Was folgt aus den Ergebnissen für die weitere Finanzierung und die Durchführung der BBO? Welche Konsequenzen haben die Ergebnisse für die Weiterentwicklung der Berliner Beschwerdekultur? Im Mittelpunkt stehen als Teilnehmer/innen Leitungs- und Fachkräfte der öffentlichen und freien Jugendhilfe und die fachpolitische Diskursebene.

5. Dauer und Erhebungszeitraum

Die Evaluation startet zum 1.1.2016 und endet mit dem empirischen Teil zum 30.7.2017.

Tabelle 4: Vorschlag zum zeitlichen Ablauf der Evaluation

Erhebungsmodule	2016				2017				
	Zeitschiene	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Sekundäranalyse I									
Quantitative Befragung von Ratsuchenden									
Quantitative Befragung von Fachkräften									
Sekundäranalyse II									
Fallanalyse Typ A									
Fallanalyse Typ B									
Fallanalyse Typ C									
Gruppendiskussion A									
Gruppendiskussion B									
Präsentation und Berichterstellung									

Zum 31.12.2016 wird ein Zwischenbericht auf der Basis der bis dahin durchgeführten empirischen Ergebnisse formuliert. Im September 2017 wird ein Entwurf des Endberichts vorgelegt und im November 2017 findet die Abschlussveranstaltung statt. Der Endbericht liegt zur Abschlussveranstaltung vor.

6. Kostenrahmen

Je nach zur Verfügung stehenden Mitteln können unterschiedlich viele Elemente und vor allem Fallstudien realisiert werden. Auch die Intensität der Befragungssettings und die Auswertungskapazitäten hängen von den zur Verfügung stehenden Finanzmitteln ab.

Tabelle 5: Auftragsmenge und Mittelvolumen

Mittelvolumen	40.000	50.000
Sekundäranalyse A		
Quantitative Befragung von Ratsuchenden		
Quantitative Befragung von Fachkräften	Online	
Sekundäranalyse B		
Fallanalysen Typ A	6	10
Fallanalysen Typ B	6	10
Fallanalysen Typ C	5	8
Gruppendiskussionen A		1
Gruppendiskussionen B	1	2
Präsentation und Berichterstellung		
kalkulierte Zahl der Interviews	N=35	N=55

Zur Erläuterung. Ein Finanzierungsrahmen von 40 000 € ermöglicht es nicht alle Module durchzuführen und einige sind nur in einer etwas reduzierten Form möglich. Beispielsweise ist der Aufwand für eine Online-Befragung deutlich geringer als bei postalischen schriftlichen Befragung, allerdings können auch weniger Fragen gestellt werden. Ähnliches gilt für die Frage, wie aufwändig die Codierungs- und Auswertungsarbeiten bei den transkribierten Interviews gestaltet werden können.

Die hier angegebene Zahl der Fallstudien und die dazu notwendigen Interviews sollen das Verhältnis von Angebotsumfang und Finanzierungsrahmen verdeutlichen. Der Vertrag beginnt auf der Basis von 40.000 € und enthält Optionen, sowie den Zeitpunkt bis zu dem die Optionen gezogen werden müssen. Um die oben beschriebene Module und Modulumfang realisierten zu können bedarf es für eine Finanzierung auf der Basis von 50 000 € eine Entscheidung zu 30.5.2016.

7. Begleitstrukturen

Der Auftraggeber der Studie ist der Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V., der zugleich auch Träger des zu evaluierenden Projekts BBO ist. Wir halten es für sinnvoll, während der Evaluation eine Begleitgruppe zu installieren. Diese berät und unterstützt die Evaluation und sichert ihre Unabhängigkeit. Zu klären ist, inwieweit der bereits existierende Fachbeirat diese Rolle zusätzlich übernehmen kann oder ob sich aus diesem eine Unter-AG bildet oder man eine neue eigene Begleitgruppe etabliert.